

CAPITULO VI. HERRAMIENTAS ESTADÍSTICA.

INTRODUCCION

Herramientas de trabajo

El que sabe más del trabajo es aquel que lo desarrolla, por lo tanto los operativos son los que identificarán, propondrán y harán el mayor número de mejoras, siempre y cuando tengan las herramientas necesarias. Pero no sólo es cuestión de proporcionarles las herramientas, es necesario que además de proporcionárselas sepan diferenciarlas y aplicarlas correctamente. En este punto es responsabilidad de la gerencia proporcionar y asegurar que se han comprendido y asimilado correctamente las herramientas necesarias para eliminar lo subjetivo tomando decisiones de la manera más objetiva posible y con una orientación hacia la calidad o sea la satisfacción de las necesidades de los clientes. Es importante que la gerencia conozca, no solo las herramientas y su aplicación sino además sus antecedentes teóricos. Los antecedentes de estas herramientas son las gráficas como medio visual de ayuda y las técnicas estadísticas para el control del proceso.

a) Herramientas estadísticas

La estadística es la herramienta más poderosa que tiene un programa para la calidad ya que permite al operador tomar el control del segmento del proceso de transformación del que él es responsable.

El Dr. Kaoru Ishikawa simplificó y agrupó siete técnicas, con fundamentos estadísticos, para que los grupos operativos las usaran en el análisis y síntesis de los problemas así como en las propuestas de solución.

b) Documentos para la recopilación de datos

La información, necesaria para entender y resolver problemas inherentes al proceso de transformación, se debe de suministrar de manera cuantitativa a partir de la definición clara, definida y entendible de los procesos y procedimientos sustantivas (clave) del sistema. Los hechos relevante sí los hay deberán ser presentados cuantitativamente, proceso que se inicia por una recopilación de los mismos.

c) Análisis y síntesis de los datos

Propuestas de mejora o proyectos para la calidad

Las propuestas de mejora elaboradas por los equipos de trabajo en sus círculos para la calidad deberán ser presentados y expuestos ante la dirección general por lo que habrá que proporcionar y homogeneizar las formas para tal fin. Siguiendo el formato sugerido por el banco mundial para los proyectos de desarrollo se deberán incluir cuatro apartados, a saber: Aspectos de Mercado, Aspectos Técnicos, Aspectos Económicos Financieros, Aspectos Administrativos.

d) Resolución de problemas

Evaluación de los proyectos

Los grupos de trabajo deberán efectuar una evaluación de los proyectos que de manera sencilla y rápida les permita ubicarlos de acuerdo a su importancia y nivel de responsabilidad. Una herramienta sencilla es la matriz de costo-instrumentalización. Esta matriz se construye con dos elementos: Dificultad para la aplicación e instrumentalización del proyecto (que tiene dos valores subjetivos, alto y bajo) y Costo del proyecto (también con dos valores, alto y bajo). Las cuatro áreas resultantes de la interacción de estos dos elementos y sus valores definen a los proyectos en tres categorías:

a) Aquellos que son de baja dificultad para su instrumentalización y que además tienen un bajo costo, son los proyectos que los círculos de calidad deberán de implementar o trabajar de inmediato.

b) Los proyectos que presentan una baja dificultad para su instrumentalización con un alto costo o aquellos que tienen alta dificultad para su instrumentalización y un costo bajo, son a los que es necesario hacerles un análisis de costo beneficio.

c) Finalmente aquellos proyectos con alto costo y alta dificultad en su instrumentalización serán a los que es necesario conseguirles un padrino para su ejecución.